

Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale Allegato 4A

- **Denominazione del profilo**

Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- **Definizione**

Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, opera prevalentemente in centri di accoglienza occupandosi di attività di supporto ai beneficiari in materia di richiesta d'asilo, orientamento sul territorio, prevenzione e gestione del conflitto, educazione interculturale, creazione di una rete territoriale, coordinamento dell'equipe di lavoro.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi socio-sanitari*
- ATECO 2007:
 - *88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a.*
 - *96.09.09 Altre attività di servizi per la persona nca*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.22.216.691 - Servizio di mediazione sociale
 - ADA.22.214.684 - Servizio di pronto intervento in situazioni di emergenza sociale
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - Accoglienza e analisi delle problematiche/divergenze presentate dalle parti.
 - Promozione della comprensione delle reciproche posizioni.
 - Organizzazione di attività di informazione, condivisione e sensibilizzazione per la promozione della legalità democratica.
 - Facilitazione della costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani più caratterizzati da complessità, instabilità e marginalità socio-economica.
 - Esecuzione di attività volte a favorire la partecipazione diretta dei cittadini nelle scelte che li riguardano (es. relazioni di vicinato e più in generale dalla contiguità tra le persone).
 - Svolgimento di attività di sostegno alla comprensione e gestione della comunicazione conflittuale.
 - Promozione dell'assunzione della propria responsabilità e attivazione della gestione del conflitto.
 - Realizzazione di attività di negoziazione e orientamento delle parti verso la ricerca di accordi reciprocamente soddisfacenti.

- Promozione del superamento in termini evolutivi del conflitto esplorando soluzioni innovative e personalizzate.
- Attività volte a favorire la presa in carico degli accordi raggiunti.

- Realizzazione di attività di consulenza psicologica.
- Elaborazione di una prima diagnosi sociale (es. emarginazione, abbandono, maltrattamento, isolamento, ecc.) sull'emergenza/urgenze della richiesta.
- Svolgimento della valutazione dell'intervento in collaborazione con la rete istituzionale e informale dei servizi.
- Offerta di una soluzione tempestiva all'utente in difficoltà.
- Eventuale accompagnamento o invio presso la struttura di pronta accoglienza individuata.
- Presa in carico temporanea in attesa dell'attivazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari preposti.
- Comunicazione dell'intervento al Servizio Sociale Professionale mediante modulistica.
- Erogazione di prestazioni sociali specifiche secondo le necessità del caso.
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
 Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale opera nei servizi pubblici e privati (strutture gestite dal privato sociale, C.A.R.A, centri di prima e seconda accoglienza, centri di servizi), operando attraverso il coordinamento di specifiche aree e competenze. Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
 Per quanto l'esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale non richieda abilitazione, il possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all'accesso al mercato del lavoro.
 Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e, preferibilmente, dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso un livello di istruzione universitaria. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Accoglienza dei rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere i migranti e rilevare il loro stato giuridico e la loro situazione complessiva al fine di consentire l'identificazione dei bisogni e l'applicazione della procedura di riconoscimento dello status di rifugiato
<i>Counseling</i> in ambito psico-sociale e di mediazione culturale	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di attività di consulenza psicosociale e di mediazione culturale: <ul style="list-style-type: none"> • Effettuare il colloquio con i soggetti migranti, preparando il <i>setting</i> • Elaborare una prima diagnosi • Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti. • Organizzare attività di informazione, condivisione e sensibilizzazione per la promozione della legalità democratica. • Svolgere di attività di sostegno alla comprensione e gestione della comunicazione conflittuale. • Promuovere l'assunzione della propria responsabilità. • Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione.
Definizione dei bisogni di assistenza legale e supporto nella richiesta e nella fruizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Definire i fabbisogni di servizi legali e supporto ai RAR nella fruizione degli stessi servizi, quali: <ul style="list-style-type: none"> • preparazione pratiche e procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo; • preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale; • assistenza legale in caso di ricorso ex art. 53 e per quanto riguarda i c.d. dublinati; • assistenza per la procedura di ricongiungimento familiare; • orientamento e tutela minori stranieri non accompagnati.
Supporto all'apprendimento della lingua italiana ai R.A.R.	<ul style="list-style-type: none"> • Definire i fabbisogni di apprendimento della lingua italiana e il livello di conoscenza della stessa al fine di progettare (con i soggetti appartenenti al sistema educativo-formativo) un percorso formativo adeguato
Gestione attività di <i>fund raising</i> e partecipazione a bandi per ottenere finanziamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Occuparsi dell'attivazione di canali di finanziamento sia attraverso azioni di <i>fund rising</i>, sia ricercando avvisi e bandi pubblici e sviluppando progetti in risposta agli stessi.
Coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza	Coordinare e gestire il gruppo di lavoro del centro di accoglienza
Valutazione degli interventi svolti	Valutare, attraverso le opportune metodologie di osservazione e confronto, gli interventi svolti, a fini di rilevazione degli elementi di forza e di eventuale debolezza, rivolti al miglioramento delle capacità di offerta di servizi e allo sviluppo professionale proprio del tecnico in accoglienza per R.A.R.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)"
	UC.4 "Gestire le relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.5 "Erogare ai beneficiari servizi di <i>counseling</i> in ambito psico-sociale e di mediazione culturale"
	UC.6 "Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale "
	UC.7 "Fornire supporto all'apprendimento della lingua italiana ai R.A.R."
	UC.8 "Gestire il <i>fund raising</i> e partecipare ai bandi per ottenere finanziamenti"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza"
	UC.11 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità

- **Saper posizionare l’intervento di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nei centri preposti**
 - Conoscere e saper interpretare dei principi fondamentali dello Stato italiano e della comunità internazionale, con riferimento all’architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all’esercizio di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo
 - Conoscere e saper interpretare le peculiarità dei richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, dei loro contesti d’origine, delle normativa che ne regolano la concessione dello status ed avere una puntuale panoramica sull’ampio ventaglio di diversi servizi per l’accoglienza che in Italia vengono garantiti.
- **Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme cogenti ed i principi deontologici applicabili**
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – in materia di accoglienza per rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.

Conoscenze minime

- L’UNHCR in Italia e nel mondo. Protezione e assistenza ai rifugiati.
- L’accoglienza dei migranti. Il piano per l’accoglienza e il GMA (Gruppo Monitoraggio e Assistenza) della Protezione Civile.
- Il sistema SPRAR: enti locali e progetti per l’accoglienza integrata dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale.
- I Centri d’Accoglienza per Richiedenti Asilo del Ministero dell’Interno.
- I progetti nella Regione per l’accoglienza e l’integrazione dei rifugiati.
- Programma regionale annuale di iniziative concernenti l’immigrazione.
- Centri d’accoglienza e di servizi dedicati ai migranti forzati sul territorio regionale umbro.
- Cenni delle migrazioni forzate ed elementi di antropologia dei paesi d’origine dei richiedenti asilo e rifugiati.
- Lo status di rifugiato: percezione e autorappresentazione dei rifugiati in Italia.
- La normativa europea di riferimento. Il recepimento della normativa da parte dello Stato italiano e la procedura d’asilo in Italia. Riconoscimento, diniego, ricorso.
- Protezione internazionale e umanitaria. Il regolamento Dublino II.
- Aspetti deontologici dell’esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.

UC.3

“Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Costruire e gestire una relazione di fiducia, a partire dalla fase di accoglienza, con i migranti, gestendo situazioni emotivamente delicate e complesse, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.

Abilità

- **Prendere in carico la persona migrante, nel rispetto delle differenze**
 - Attivare relazioni d'aiuto rivolte allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari, a partire dai diversi codici culturali, nel rispetto dei loro valori e della loro identità.
 - Interpretare comportamenti ed eventi alla luce delle diverse culture degli attori implicati nella relazione.
 - Saper gestire emotivamente le relazioni: contenere le ansie e prevenire il *burn-out*
 - Sapere gestire la comunicazione e la relazione in contesti emotivamente difficili (la relazione con vittime di tortura, di abuso e di violenza).
 - Valorizzare le emozioni nella relazione d'aiuto.
- **Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti interessati alla relazione di mediazione**
 - Identificare il protocollo linguistico e di comunicazione non verbale favorevole all'esercizio della mediazione.
 - Favorire le relazioni fra: *i*) migranti e contesto ospite; *ii*) migranti ed istituzioni/servizi locali; *iii*) fra i migranti appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali;
 - Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi.
 - Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati.

Conoscenze minime

- Fondamenti sociologici e psicologici della comunicazione in contesti interculturali, con particolare riferimento agli aspetti identitari e relazionali.
- Interpretazione dei comportamenti comunicativi, sulla base dei diversi codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione.
- Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali.
- La codificazione emotiva del proprio comportamento in relazione a persone di culture diverse, la consapevolezza delle differenze culturali nell'espressione delle emozioni.
- La gestione delle ansie e la prevenzione del *burn-out*
- Introduzione all'etnopsichiatria ed elementi per un lavoro con i rifugiati più vulnerabili.
- Dall'operatore sociale all'operatore della relazione con i migranti forzati: chiarezza, motivazione e personalizzazione dell'accoglienza alla base dell'operare
- Introduzione al Counseling ed elementi per un lavoro con i rifugiati.

UC.4

“Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio

- servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.) -”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Costruire e gestire le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei servizi di accoglienza (p.e. Comuni; Prefettura; P.A.; scuole, operatori dei servizi; etc.).

Abilità

Supportare il raccordo tra il centro di accoglienza ed i servizi territoriali, istituzioni, volontariato

- Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti nei servizi di accoglienza.
- Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai migranti.
- Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra servizi e volontariato.

Conoscenze minime

- Principi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali.
- Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.
- I principali attori a diverso titolo coinvolti nell'accoglienza: ruoli e funzionamento.

UC.5

“Erogare ai beneficiari servizi di *counseling* in ambito psico-sociale e di mediazione culturale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Definire ed erogare servizi di *counseling* e di mediazione socio-culturale con particolare attenzione alle dimensioni relative alla sfera psicosociale dei bisogni dei R.A.R. particolarmente vulnerabili, secondo modalità che ne consentano una più agevole comprensione e condivisione da parte dei beneficiari.

Abilità

- **Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti**
 - Definire i bisogni individuali e collettivi propri dei soggetti migranti.
 - Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
- **Erogare servizi di *counseling* e di mediazione culturale**
 - Erogare servizi di assistenza psicologica, sociale e di *counseling* rivolti ai R.A.R.
 - Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un'azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione.
 - Accrescere la mediazione culturale nella sua funzione interdisciplinare

Conoscenze minime

- Principi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei migranti e degli attori influenti del contesto di intervento.
- Il mediatore culturale: facilitatore della comunicazione tra stereotipi e pregiudizi.
- Il *counseling* all'interno di un centro d'accoglienza o di servizi: l'intervento su misura, a livello individuale e di gruppo.
- Il colloquio e come lo si affronta. Preparazione del *setting*, la relazione con l'utente/ospite, l'importanza dei “confini”. Gli elementi della relazione in un contesto di mediazione culturale: *setting*, empatia, ascolto attivo e partecipato, autostima dell'operatore nel rapporto col mediatore culturale.
- *Life skills* e progettualità con i rifugiati: dall'emergenza alla pianificazione dell'integrazione sociale e professionale.
- L'orientamento dei rifugiati nel mondo del lavoro e della formazione: la messa in trasparenza delle competenze, le opportunità di inserimento nel mondo del lavoro: ricerca di lavoro, tirocini, formazione etc.
- Funzionamento e caratteristiche dei differenti attori ed istituzioni che impattano sul percorso di accoglienza e integrazione dei beneficiari servizi:
 - Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Centri d'incontro e interculturali; etc.);
 - Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...);
 - Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA).

UC.6

“Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Definire i bisogni di servizi di assistenza legale e supportare i soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale nella richiesta e fruizione degli stessi.

Abilità

- **Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni di assistenza legale dei soggetti migranti**
 - Definire i bisogni di assistenza legale propri dei soggetti migranti.
 - Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
- **Accompagnare ed assistere i beneficiari nella richiesta e fruizione di servizi di assistenza legale**
 - Garantire assistenza legale, per le diverse situazioni richieste, con particolare riferimento alla preparazione delle commissioni di valutazione sulle domande d’asilo

Conoscenze minime

- Tipologie di assistenza legale:
 - Pratiche e le procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo.
 - Preparazione all’audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale.
 - Ricorso ex art. 53 e per quanto riguarda i c.d. dublinati.
 - Procedura di ricongiungimento familiare.
 - Tutela dei minori stranieri non accompagnati.
 - Soprusi, violenze, atti di razzismo di cui sono vittime i migranti: la denuncia.
 - Protezione sociale vittime della tratta.
- Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere).

UC.7

“Fornire supporto all’apprendimento della lingua italiana ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Definire un progetto di insegnamento della lingua italiana rivolto ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale.

Abilità

- **Definire, sulla base dei bisogni individuali e collettivi, i livelli di conoscenza e la programmazione didattica relativa all’insegnamento della lingua italiana ai soggetti migranti**
 - Definire i bisogni formativi degli individui e gruppi di migranti.
 - Definire le modalità di erogazione del servizio di insegnamento della lingua italiana
 - Coordinarsi con le scuole, istituzioni, centri di volontariato per l’erogazione del servizio.

Conoscenze minime

Analisi fabbisogni linguistici e livelli di conoscenza
Programmazione didattica

UC.8

“Gestire il *fund raising* e sviluppare progetti sociali”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Gestire attività di *fund raising*; individuare opportunità di finanziamento e saper costruire proposte in risposta alle linee di finanziamento individuate.

Abilità

Gestire attività di *fund raising*

- Curare le attività di *fund raising*, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, pianificando ed organizzando ed implementando la raccolta fondi

Sviluppare un progetto in risposta ad un avviso

- Effettuare una ricognizione delle fonti al fine di individuare i possibili avvisi/bandi di interesse.
- Valutare la coerenza fra le finalità del bando e gli obiettivi della propria organizzazione.
- Utilizzare le tecniche di rappresentazione dei fabbisogni e di progettazione appropriate alle strutture delle *application form* e della logica ad esse sottesa.

Conoscenze minime

- Creazione e sviluppo di un'area e attività di *fund raising*
- Sviluppo di un'idea progettuale e scrittura di un progetto
- Principi di gestione amministrativa connessa alla gestione di un Centro SPRAR
- Il lavoro di rete sul territorio

UC.9

“Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Coordinare le risorse professionali del centro di accoglienza, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità

- **Coordinare il gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza**
 - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro
 - Gestire correttamente un gruppo di lavoro interdisciplinare
 - Migliorare lo spirito e la collaborazione all'interno del team
 - Generare motivazione
 - Facilitare l'integrazione del team
 - Facilitare le relazioni e la comunicazione tra persone o funzioni chiave all'interno del centro
 - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse umane presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività

Conoscenze minime

- La gestione di un centro d'accoglienza e di un centro di servizi: ruolo e competenze del coordinatore.
- Coordinare i servizi erogati e il personale per prevenire il conflitto con/tra gli ospiti accolti.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- La gestione del gruppo di lavoro.
- Tecniche per la realizzazione di un ambiente teso al *problem solving* e alla collaborazione; lo stimolo della creatività; la valorizzazione e l'apporto di ogni singolo membro.
- Tecniche di accompagnamento del gruppo di lavoro al raggiungimento degli obiettivi.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.10

“Lavorare in sicurezza”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Abilità

Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.11

“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

Valutare la qualità percepita dei servizi svolti

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.